Internet-маркетинг и Internet-банкинг, уровни присутствия банка в Internet

Internet-маркетинг

Маркетинговая деятельность субъектов на электронном рынке.

Наиболее распространенные услуги в сети:

1. Информационные услуги

2. Услуги платежных систем

3. Туристические услуги

4. Образовательные услуги

5. Internet-банкинг

7. Internet-страхование

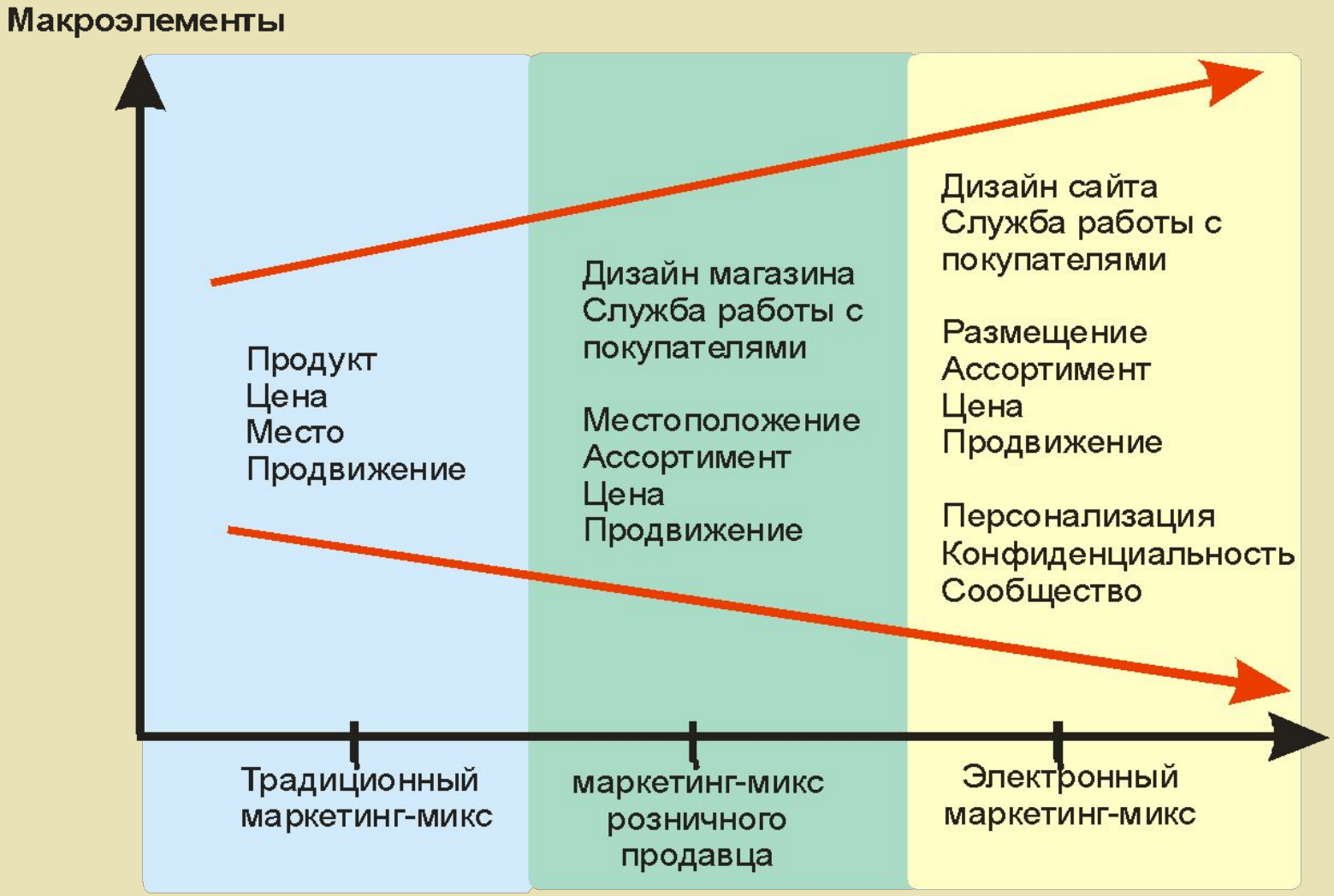
8. Аутсорсинг

9. Аренда серверных приложений (ASP)

ХРОНОЛОГИЯ СОЗДАНИЯ МОДЕЛЕЙ INTERNET-МАРКЕТИНГА

ХРОНОЛОГИЯ СОЗДАНИЯ МОДЕЛЕЙ INTERNET-МАРКЕТИНГА

Развитие модели маркетинг-микс



Уровни присутствия банка в internet

***Первый уровень* — представительско-информационный.**

Подобные сайты финансово-кредитных учреждений называют визитными карточками банка.

Уровни присутствия банка в internet

***Второй уровень* – операционный.**

Сайты обеспечивают начальное взаимодействие посетителей с банком:

- Отправка заявления на получение платежных карточек или займа;
- Получение ответа на эти заявления;
- Регистрация для выхода на рынок ценных бумаг.

Уровни присутствия банка в internet

Третий уровень ***позволяет банку начать работу в рамках Internet-банкинга.***

Сайт банка предоставляет клиентам (физическим и юридическим лицам) онлайновый доступ к счету.

Классификация ДБО

Целевая группа клиентов:

-юридические лица

-физические лица

Классификация ДБО

Разработчик системы

-банк

-сторонний производитель

Классификация ДБО

Системы криптозащиты:

-серитфицированная;

-несертифицированная;

Классификация ДБО

Технологическая:

-классическая система “банк-клиент”

-интернет-система “банк-клиент”

-телефонный информационный банкинг.

Центр розничных продаж (классический Internet-банкинг)

Включает механизмы контроля качества обслуживания и консультантов, это:

- Help desk
- Call center
- Контролер жалоб

КЛАССИФИКАЦИЯ АИС ДЛЯ АВТОМАТИЗАЦИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

1. **Системы ERP**
   Enterprise Resource Planning
   или Управление ресурсами предприятия

2. **Системы ERP II**
   Enterprise Resource & Relationship Processing
   или Управление ресурсами предприятия и процессом взаимодействия

3. **Системы CRM**
   Customer Relationship Management
   или Управление взаимодействиями с клиентами

4. **Системы MRP**
   Material Resources Planning
   или Планирование потребности в материалах

5. **Системы EAM**
   Enterprise Asset Management
   или управление основными фондами

Системы CRM

- точки взаимодействия с клиентами (личные контакты, Internet, теле-маркетинг, прямая почтовая рассылка, другие формы взаимодействия);
- консолидация информации в единой интегрированной клиентской базе данных,
- всесторонний анализ информации, построение отчетов;
- обеспечение доступа к отчетам подразделениям и руководству банка.

Типы банков

По типу собственности:

- государственные
- смешанные
- частные

По способу формирования уставного капитала:

- паевые
- акционерные

Принципы деятельности КБ

- соответствие характера банковских активов в специфике мобилизованных ресурсов
- экономическая ответственность за результаты деятельности
- соблюдение критериев прибыльности, риска, ликвидности
- гос. регулирование осуществляется косвенными экономическими методами

Функции КБ

Содействие движению фин. ресурсов

1) как товара

2) как средства обращения и платежа

Надзор и контроль за КБ

Центральный банк РФ – это высший орган банковского регулирования и контроля деятельности коммерческих банков и небанковских кредитных организаций.

Функции:

1) поддержание устойчивости всей банковской системы

2) защита интересов населения и кредиторов

Методы регулирования

1) формирование обязательных резервов
2) рефинансирование банков
3) проведение операций на открытом рынке с ценными бумагами
4) валютное регулирование

Безналичные расчеты

денежные расчеты путем ведения записей по банковским счетам, когда деньги списываются со счета плательщика и зачисляются на счет получателя.

Принципы организации безналичных расчетов

1. Осуществление расчетов по банковским счетам, которые открываются клиентам в банках для хранения и перевода средств.

2. Платежи со счетов осуществляются банками по распоряжению их владельцев в порядке, установленным ими очередности платежей и в пределах остатка средств на счете.

Принципы организации безналичных расчетов

3. Свобода выбора субъектами рынка форм безналичных расчетов и закрепление их в хозяйственных договорах при невмешательстве банка в договорные отношения.

4. Срочность платежа.

5. Обеспеченность платежа.

Виды банковских счетов

Текущие счета

Расчетные счета

Бюджетные счета

Корреспондентские счета

Счета доверительного управления

Счета по вкладам(депозитам)

План счетов бухгалтерского учета в кредитных организациях РФ

Структура:

Номера банковских счетов		Наименование разделов и счетов баланса	Признак счета (А/П)
1	2	3	4
xxx	xx		

407. Счета негосударственных предприятий
02 – коммерческие организации или предприятия
03 – некоммерческие организации

Виды учета

Синтетический

Аналитический

Виды учета

Регистрами синтетического учета являются: главная книга, книга «Журнал-Главная», журналы-ордера

Для ведения аналитического учета используются лицевые счета.

Номер лицевого счета состоит из 20 знаков

XXX XX XXX X XXXX XXXXXXX

1 2 3 4 5 6

1 – номер счета 1 порядка

2 – номер счета порядка

3 – код валюты или драгоценного металла

4 – защитный ключ

5 – номер структурного подразделения

6- идентификационный номер

КЛАССИЧЕСКАЯ ШКОЛА - Ф. У. ТЕЙЛОР, АНРИ ФАЙОЛЬ

ШКОЛА “ЧЕЛОВЕЧЕСКИХ ОТНОШЕНИЙ” - ЭЛТОН МЭЙО

СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД - НОРБЕРТ ВИНЕР

ТЕОРИЯ СЛУЧАЙНОСТЕЙ - ДЖОАН ВУДВОРД

Эволюция систем планирования

СИСТЕМА СТРАТЕГИЧЕСКОГО ПЛАНИРОВАНИЯ В БАНКЕ

ЗАДАЧИ И ПРОБЛЕМЫ ОРГАНИЗАЦИИ

ПЛАНИРОВАНИЕ - ЭТО

- **определение целей развития банка и конкретных путей их реализации на различных уровнях детализации и временных отрезках его деятельности.**

План - это . . .

- *Упорядочение частей общего проекта или цели*
- *Планирование или прокладка маршрута для будущего*
- *Директива развития*
- *Способ размещения ограниченных ресурсов*
- *Живой, постоянно меняющийся документ*
- *Прогнозирование будущего, основанное на фактических исторических результатах и выработанных на будущее предположениях*

<u>Планирование в широком смысле</u> - процесс принятия и организации выполнения управленческих решений, связанных с будущими событиями, включающий

- **мониторинг и анализ результатов выполнения ранее принятых планов,**
- **оценку текущей рыночной ситуации,**
- **изучение потребностей реальных и потенциальных клиентов банка,**

ориентированный на реализацию стратегических задач, которые учредители ставят перед банковской организацией.

ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМЕ БАНКОВСКОГО ПЛАНИРОВАНИЯ

*гибкость и индикативность;
*контроль выполнения плановых показателей;
*альтернативность планов;
*организация планирования как бизнес-процесса;
*максимизация финансовых результатов;
* интегрированный подход;
*системный подход.

Трудности в планировании

- Элитаризм
- Боязнь предпринимательства
- Сопротивление переменам
- Определение порядка действий
- Расчет времени
- Организационные согласования
- Информация

Банк как регулируемая система: основные этапы управления

Разработка политики и стратегии банка

Бизнес-планирование

Текущее планирование

ФАЗА ПЛАНИРОВАНИЯ

Оперативное планирование

Организация выполнения плана

ФАЗА РЕГУЛИРОВАНИЯ

Мониторинг

Анализ результатов выполнения плана

ФАЗА КОНТРОЛЯ

ЦЕЛИ СТРАТЕГИЧЕСКОГО ПЛАНИРОВАНИЯ

- Обеспечить единое видение целей и приоритетов развития Банка;
- Поиск и выбор программ и проектов, обеспечивающих реализацию целей;
- Согласование целей и программ развития с имеющимися ресурсами и ограничениями;
- Выбор оптимального варианта развития;
- Обеспечение согласованной деятельности менеджмента и бизнес-единиц;
- Своевременное определение моментов «изменения курса», инноваций и т.п..
- Поддержание конкурентоспособности Банка

ФУНКЦИИ БАНКОВСКОГО ПЛАНИРОВАНИЯ

- *Проанализировать и документировать основные влияния и связи факторов внутренней и внешней среды, сильные и слабые стороны, возможности и опасности*
- *Выявить и документировать специфические характеристики потребителя различных продуктов Банка*
- *Выявить и документировать специфические требования различных сегментов рынка*
- *Определить и проанализировать стратегические альтернативы при различных сценариях экономического развития*

ФУНКЦИИ БАНКОВСКОГО ПЛАНИРОВАНИЯ

- *Обеспечить базу знаний для перспективных решений*
- *Обеспечить процесс определения и документирования приоритетов, целей и задач развития, скоординировать корпоративные задачи и концепцию*
- *Разработать план их реализации для различных уровней управления*
- *Обеспечить эффективное и полное использование ресурсов*
- *Соразмерить риски*
- *Обеспечить оценку достижения целей*

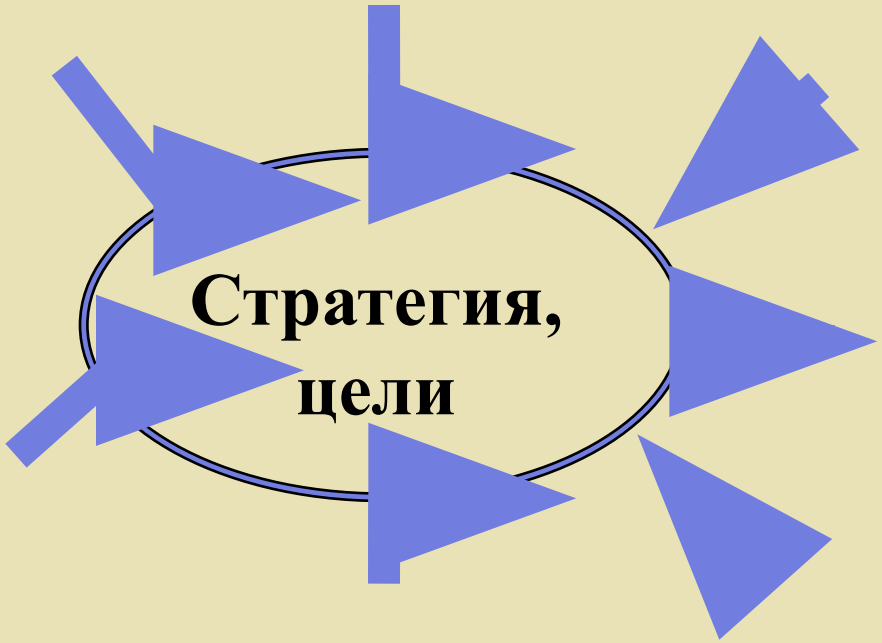
ТРИ КОМПОНЕНТА СТРАТЕГИИ

Благо везде и повсюду зависит от соблюдения двух условий:

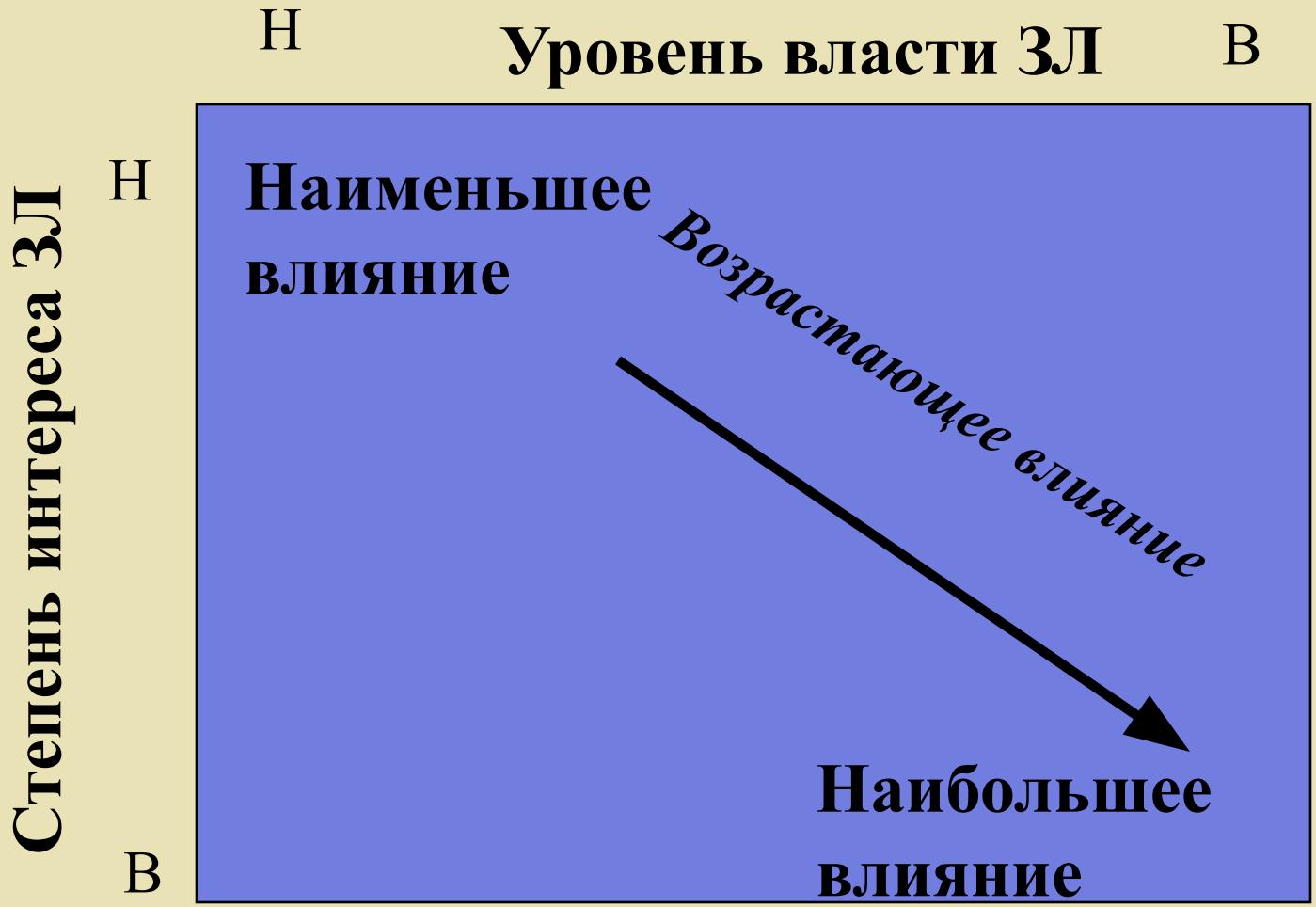
- *правильного установления <u>конечных</u> целей;*
- *отыскания соответственных средств, ведущих к конечной цели.*

Аристотель

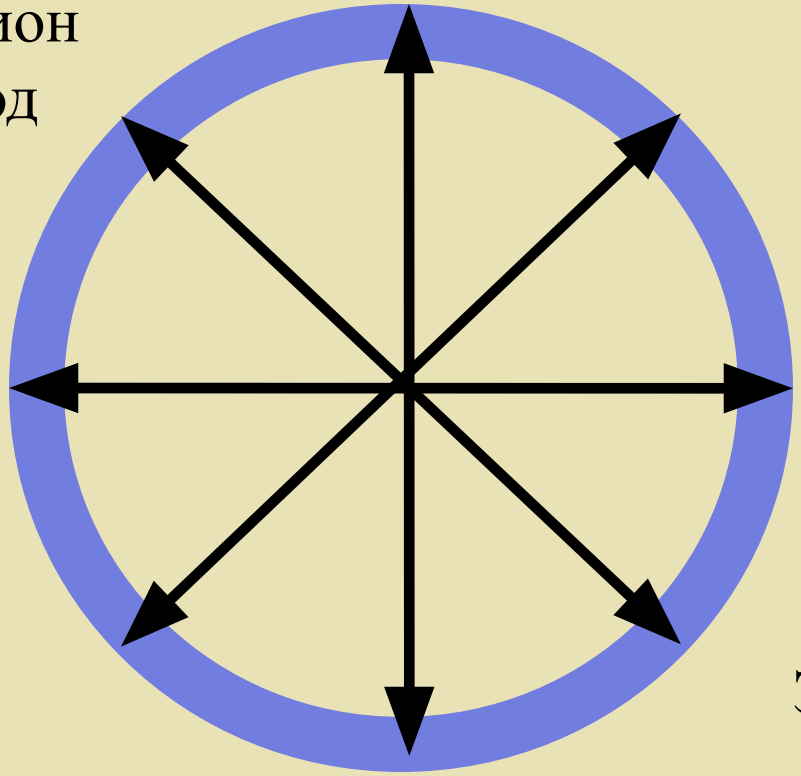
Заинтересованные группы, влияющие на цели банка



Влияние заинтересованного лица = Власть * Интерес



Цели и задачи банка: совершенство нельзя выразить единственным показателем



Зона дисбаланса

ПРОЦЕДУРЫ РАЗРАБОТКИ СБАЛАНСИРОВАННОЙ СИСТЕМЫ ЦЕЛЕЙ

1. Сбалансированное представительство заинтересованных групп
2. Определение миссии компании
3. Создание системы задач и показателей

Определение миссии компании

- Миссия – «корпоративное кредо», в котором сформулирована ее основная цель и система ценностей.
- Миссия также определяет:

1. Основные заинтересованные группы, потребности которых удовлетворяет корпорация
2. Основные направления деятельности для достижения цели

Факторы, влияющие на выбор миссии банка

История банка

Культура банка

Структура банка

Качества и ценностные ориентации руководства:

- Теоретические
- Экономические
- Политические
- Социальные
- Эстетические
- Религиозные

Структура миссии

- **Миссия**
- **Видение**
- **Метрики видения:**

✔ ***Финансовая область***

✔ ***Обслуживание клиентов***

✔ ***Производственная деятельность***

✔ ***Удовлетворенность персонала***

ПРИНЯТИЕ КУРСА ДЕЙСТВИЙ

Концепция(видение будущего положения)

Программы

Цели

Задачи

Стратегия

Тактика

Стра
теги
деск

Оперативный

РАЗМЕЩЕНИЕ РЕСУРСОВ

ЕСЛИ ДЕЙСТВИЯ НЕ ПОДДЕРЖИВАЮТСЯ СООТВЕТСТВУЮЩИМИ РЕСУРСАМИ – ЦЕЛЬ НЕ БУДЕТ ДОСТИГНУТА

- ФИНАНСОВЫЕ РЕСУРСЫ
- ЧЕЛОВЕЧЕСКИЕ РЕСУРСЫ
- МАТЕРИАЛЬНЫЕ (ОСЯЗАЕМЫЕ) РЕСУРСЫ
- ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЕ (НЕОСЯЗАЕМЫЕ РЕСУРСЫ)

РАЗМЕЩЕНИЕ РЕСУРСОВ

ПРИНЦИПЫ ПОРТФЕЛЬНОГО ПЛАНИРОВАНИЯ – П.ДРУКЕР

- Завтрашние кормильцы
- Сегодняшние кормильцы
- Промежуточная категория
- Товары вчерашнего дня
- Плетущиеся в хвосте
- Фиаско

РАЗМЕЩЕНИЕ РЕСУРСОВ

Модель McKinsey

Конкурентная позиция

Привлекательность отрасли

СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ОКНА

- Моменты, когда на рынке происходят резкие изменения (парадигматические сдвиги).
- ПРИЧИНЫ:

- Новые технологии
- Новые сегменты
- Новые каналы распределения
- Переориентация рынка (природа спроса)
- Новое законодательство
- Внешние потрясения

СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ОКНА

- ПРИЧИНЫ ЗАПАЗДЫВАНИЯ РЕАКЦИИ НА ВНЕШНИЕ ИЗМЕНЕНИЯ:
  - Промедление бюрократической структуры
  - Противодействие персонала изменениям
  - Сокращение издержек вместо целесообразной эффективности

СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ОКНА

- ДЛЯ УСКОРЕНИЯ ПРОЦЕССА ПОВОРОТА:
- Эффективные информационные системы
- Принципы организации, нацеленные на быстрое реагирование
- Приспособляемость компании : диверсификация производства и рынков
- Быстрые кадровые перестановки

СОСТАВЛЯЮЩИЕ СТРАТЕГИИ

- Стратегическое планирование – процесс управления развитием и сохранением соответствия стратегии и организации компании изменениям внешних условий.
- КОМПОНЕНТЫ:
  - Сфера деятельности
  - Задачи
  - Идентификация СБЕ
  - Размещение ресурсов
  - Развитие отличительных конкурентных преимуществ
  - Эффективные функциональные стратегии
  - Синергизм

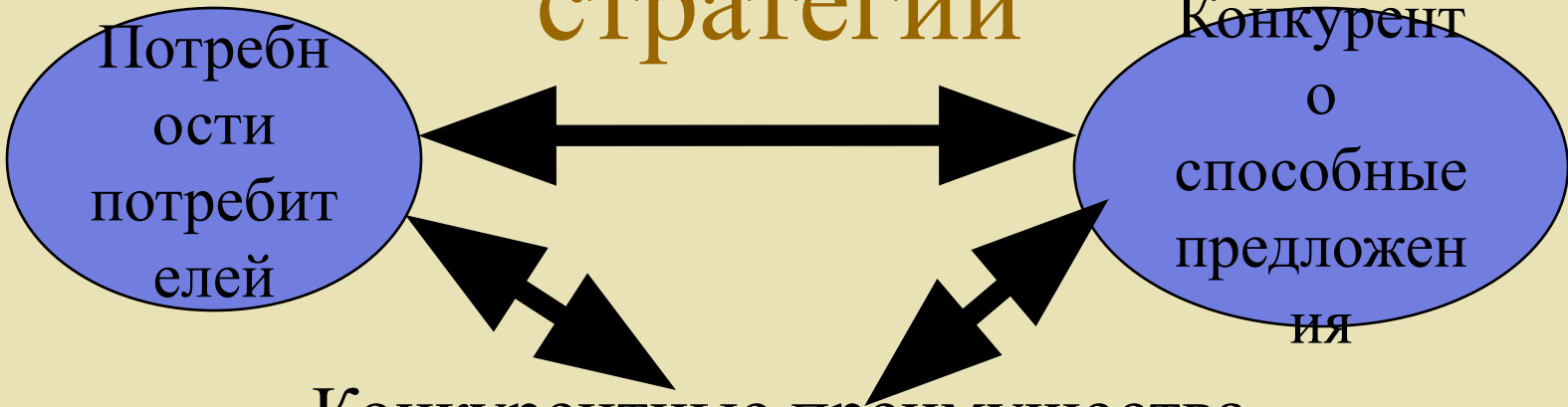
Критерии эффективной стратегии

- соответствие внешней среде
- ясность и четкость, внутренняя согласованность
- эффективность организационной структуры
- обеспеченность ресурсами
- степень риска
- соответствие личностным ценностям ключевых действующих фигур
- временные горизонты
- применяемость

УРОВНИ СТРАТЕГИЧЕСКОГО ПЛАНИРОВАНИЯ

ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА

Стержневые компетенции и настойчивость в реализации стратегии



Конкурентные преимущества

Стержневые компетенции

Настойчивость в реализации стратегии

4 ключевых идеи стратегического управления и планирования

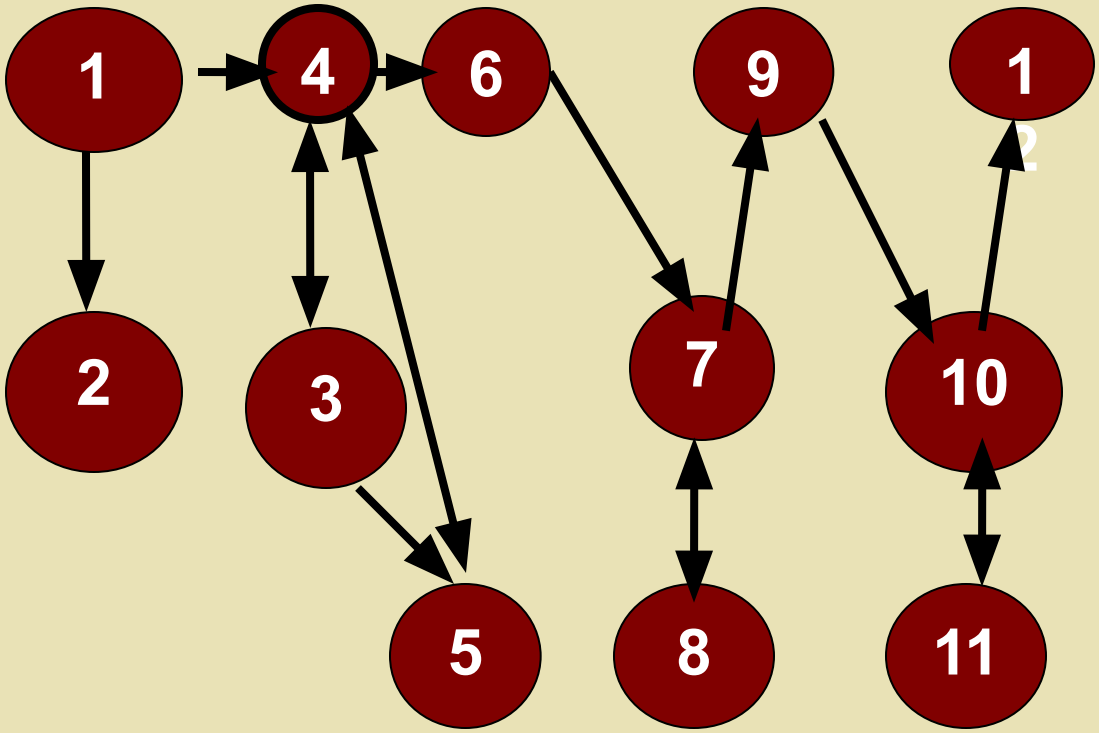
- *1. Стратегическое видение банка*
- *2. Управление бизнес-центрами как инвестиционным портфелем.*
- *3. Планирование прибыли каждого подразделения с учетом темпа роста рынка и положения на нем банка.*
- *4. Планирование стратегической деятельности каждого отдельного подразделения.*

СТРАТЕГИЧЕСКИЕ БИЗНЕС-ЕДИНИЦЫ

- **ГЛАВНЫЕ ПРИНЦИПЫ:**
- **прибыльность деятельности бизнес-единиц;**
- **предоставление полномочий в рамках системы лимитов и их контроль;**
- **премирование результатов деятельности;**
- **координация через процесс планирования и бюджетирования;**
- **координация через стандартизацию процедур.**

Уровни и цели планирования

Цикл планирования



Подходы к корпоративному управлению

Порядок разработки стратегического плана

Миссия (задача) банка, концепция, метрики, вехи

СИТУАЦИОННЫЙ АНАЛИЗ

Определение целей и задач

Разработка стратегий

Стратегия маркетинга

Стратегия управления рисками

Стратегия управления персоналом

План действий:
оперативные задачи, показатели для оценки

Уточнение стратегии в рамках бизнес-плана.

Порядок бизнес- планирования

СИТУАЦИОННЫЙ АНАЛИЗ

Стратегия банка и программы

Уточнение стратегий и плана действий

Стратегия маркетинга: ***Проекты и их денежные потоки***

Стратегия управления рисками: ***Система лимитов***

Стратегия управления персоналом: ***Изменения в организационной структуре. План подготовки персонала***

Разработка финансового плана и планового баланса. Бюджеты подразделений.